



Customer centric /orientation client

3 jours : 21 heures

Présentiel

La formation

Formateur : /Expert(e) en management commercial / vente et négociation

Type d'action de formation : Action de formation

Prérequis : Aucun

A l'issue de la formation

- En tant que collaborateur, vous comprendrez l'importance d'avoir un état d'esprit positif et d'identifier les freins qui peuvent entraver la réussite dans le rôle de collaborateur orienté client
- En tant que collaborateur, vous maîtriserez l'écoute active : Apprendre les techniques d'écoute active pour comprendre les besoins et les attentes des clients de manière approfondie.
- En tant collaborateur, vous saurez appliquer la méthode Customer Centric Selling® dans des contextes spécifiques,

Contenu de la formation

Module 1: L'état d'esprit et la compréhension du rôle des collaborateurs orientés clients (Jour 1)

- Identifier les freins potentiels et les surmonter pour maximiser la réussite
- Prendre conscience de l'impact du collaborateur dans le cycle de vente (acquisition ou fidélisation)

Module 2 : Compétences de communication avancées et écoute active (Jour 2)/

- Améliorer les compétences de communication verbale et non verbale
- Utiliser des techniques de questionnement efficace pour obtenir des informations pertinentes

BARRY CONNAN CONSEIL - Siret : 90237223400010 –

Enregistré sous le n°04973405197 auprès du préfet de région Réunion –

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État- APE : 7022Z – TVA : FR71902372234

RCS 902 372 234- Tel : 0692714602 – Email : m@barryconnanconseil.re - Site internet : barryconseil.re

Module 3 : Techniques de vente axées sur le client et création de valeur (Jour 3)

- Découvrir et appliquer la technique de vente axée sur le client, telle que le Customer Centric Selling®

- Comprendre les principes de création de valeur pour les clients.

Moyens pédagogiques et techniques

Pédagogie :

- Echange d'expériences
- Mise en situation
- Travail en sous-groupes ou en binôme

Support de formation

- Diaporama au format électronique

Suivi de la formation

- Avant : quizz d'évaluation des compétences et connaissances commerciales
- Tout au long : mises en situation et exercices applicatifs
- Après : questionnaire de satisfaction

Coordonnées de contact : contact@barryconseil.re Tel : 0692 71 46 02

ACCESSIBILITÉ DES PSH : Pour nos formations en présentiel et à distance. Nous portons une attention particulière à l'intégration des personnes en situation de Handicap. Nous mettons tout en œuvre pour permettre l'accessibilité de nos offres, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées. Un emploi du temps aménagé ainsi que des moyens pédagogiques et techniques adaptés peuvent notamment être mis en place avec l'aide de notre réseau d'experts du handicap. Ces adaptations, qui portent sur les méthodes et les supports pédagogiques, peuvent être individuelles ou collectives pour un groupe de personnes ayant des besoins similaires. Contactez-nous afin de nous permettre d'adapter au mieux nos prestations.

Modalité d'accès :

—premier échange (en visioconférence ou par téléphone ou en face à face)

BARRY CONNAN CONSEIL - Siret : 90237223400010 –

Enregistré sous le n°04973405197 auprès du préfet de région Réunion –

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État- APE : 7022Z – TVA : FR71902372234

RCS 902 372 234- Tel : 0692714602 – Email : m@barryconnanconseil.re - Site internet : barryconseil.re

–un devis nominatif en ligne. Afin de réserver votre session de formation et valider votre inscription, ce devis devra être signé avec votre Bon Pour Accord et accompagné d'un acompte de 40%, sauf en cas de prise en charge

BARRY CONNAN CONSEIL - Siret : 90237223400010 –

Enregistré sous le n°04973405197 auprès du préfet de région Réunion –

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État- APE : 7022Z – TVA : FR71902372234

RCS 902 372 234- Tel : 0692714602 – Email : m@barryconnanconseil.re - Site internet : barryconseil.re